

RESPONSIVITAS DAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GOWA

Suci Aprilya

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: apriliasuci168@gmail.com

Abstrak

Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Fakhri Kahar dan Muhammad Nur Yamin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Responsivitas terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik penarikan sampel menggunakan non probability sampling dengan pendekatan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, angket, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tabulasi silang (crosstab). Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pegawai pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Gowa memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis data tabulasi silang menunjukkan letak frekuensi terbesar berada pada bentuk diagonal. Tingkat responsivitas berada pada kategori baik dengan indikator variabel yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Tingkat pelayanan publik berada pada kategori baik atau efektif dengan indikator variabel yaitu efisiensi pelayanan, semangat kerja sama, loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan, dan sarana dan prasarana. Oleh karena itu responsivitas pegawai yang baik perlu dipertahankan atau ditingkatkan guna memberikan pelayanan publik yang efektif.

Kata Kunci: Responsivitas, Efektivitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Good governance merupakan prinsip penyelenggaraan pemerintahan umum, oleh karena itu seharusnya diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah. *Good governance* mencakup tiga domain yaitu *state* (negara/pemerintahan), *private sector* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Prinsip-prinsip atau karakteristik *good governance* dalam sistem pemerintahan di Indonesia, juga terungkap di dalam asas-asas umum pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang mencakup “asas kepastian hukum, asas

tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas”.

Usaha untuk mewujudkan *good governance* perlu dimulai dari optimalisasi pelayanan publik. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem

pemerintahan yang belum efisien dan efektif. Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan-pelayanan di samping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja yang efesien.

Hal ini dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Dengan begitu untuk memulai perbaikan pelayanan publik adalah dengan sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Mewujudkan pemerintahan yang baik dalam sektor pelayanan publik, penerapan prinsip yang terkandung dalam *good governance* sangatlah penting, seperti prinsip partisipasi, akuntabilitas, aturan hukum, transparansi, daya tanggap dan responsivitas. Penerapan prinsip-prinsip tersebut akan menciptakan pelayanan publik yang efektif terkhusus pada prinsip responsivitas. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh aparatur sipil negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah sebagai eksekutor utama dalam penyelenggaraan Negara sehingga seyogyanya pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal tersebut juga menjadi tanggung jawab dari kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah. Untuk mencapai suatu efektivitas pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka sesuai dengan teori harus meningkatkan responsifitas aparturnya Pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat, sehingga memberikan rasa kepuasan pada masyarakat atas kinerja aparatur sipil negara utamanya pada kantor Dinas kependudukan pencatatan sipil (Disdukcapil) sebagai kantor pelayanan publik dibidang kependudukan. Oleh karena itu dalam rangka menciptakan *good governance*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Gowa sangat berperan penting, karena output dari pelaksanaan tugas yang dilakukan Disdukcapil Gowa adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang efektif.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan permasalahan yang nyata dilapangan, berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada Oktober 2018 yaitu Pelayanan publik yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa masih dirasakan belum responsif atau tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, banyaknya keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tentang : sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, prosedur pelayanan yang tidak transparan dan waktu pelayanan yang masih kurang jelas, pegawai pemberi pelayanan yang kurang responsif dan ramah kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang efektif akan tercapai apabila prinsip *Good Governance* yaitu Responsivitas dapat diterapkan dengan baik. Dengan demikian ada hubungan Responsivitas terhadap efektifitas pelayanan publik. Oleh sebab itu penyusun sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang Responsivitas dan Efektivitas Pelayanan Publik kemudian menyusunnya dalam bentuk karya tulis ilmiah dengan judul “**Responsivitas dan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa**”. Mengingat penjelasan dari latar belakang diatas maka penyusun membatasi ruang lingkup masalah, adapun batasan masalah tersebut yang diteliti adalah; bagaimana tingkat responsivitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?; bagaimana hubungan responsivitas dengan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?; bagaimana tingkat efektifitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa? Rumusan masalah yang telah dikemukakan menjadi dasar dalam menetapkan tujuan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Responsivitas

Responsivitas sebagai salah satu prinsip *Good Governance* berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur di dalam perundang-undangan. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan.¹

Tangklisan (2005) mendefinisikan Responsivitas yaitu: kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.² Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2012), “salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat”.³

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta

mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konteksini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dan sesama pegawai.⁴

Merujuk pada amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 ini adalah acuan bagi pemerintah atau penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal sesuai dengan peraturan yang berlaku serta sesuai dengan aspirasi dari masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah seringkali dianggap sebagai cerminan dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan publik terkait dengan sistem, sumber daya aparatur dan yang proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat.

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip dalam Poltak (2016), “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.⁵

Dari berbagai pengertian mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan berupa produk barang, jasa, serta pelayanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan

¹Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press. Hal 148.

²Tangkilisan, Hassel Nogi 2005. “*Manajemen Publik*”. Jakarta; Grasindo. Hal 177.

³Sedarmayanti. Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal 90

⁴Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.

⁵Lijan Poltak Sinambela,dkk. 2016.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:PT BUMI AKSARA. Hal 05

yang berlaku dan sesuai dengan aspirasi dari masyarakat.

c. Konsep Pelayanan Publik

1) Pengertian Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan hubungan yang terdapat antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi dan programnya atau tujuannya. Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu “*effective*” yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab dan mujur. Dari arti tersebut dapat disimpulkan yang paling tepat adalah berhasil dengan baik. Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai hasil membuat keputusan yang mengarahkan, melakukan sesuatu yang benar, yang membantu memenuhi misi atau target dan pencapaian suatu organisasi. Mahmudi (2005) dalam Ardin (2017).⁶

Gibson dalam Donny dkk (2012: 11), efektivitas adalah “konteks perilaku yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat unggulan dan pengembangan”. Menurut Akmal dalam Donny dkk (2012: 11) efektivitas adalah “pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil”⁷.

Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa: “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai”⁸

Dari bermacam-macam pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.⁹ Lanjut, Siagian (2001) mengemukakan efektivitas pelayanan haruslah juga memenuhi persyaratan yang dapat dilihat sebagai berikut:

- a) Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi;
- b) Pertanggungjawaban kebenarannya yaitu bahwa pelayanan telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya;
- c) Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik;
- d) Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain-lain.¹⁰

Dengan melihat konsep tentang pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa pelayanan publik adalah suatu

⁶ Ardin Dolok Saribu. 2017. *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Government Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*. Jurnal Studi Ekonomi, Volume.20.No.1 Hal 94

⁷ Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2012. *Manajemen Perkantoran, Efektif, Efisiensi dan Profesional*. Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.

⁸ Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV MANDAR MAJU. Hal 59

⁹ Yuliandra. 2009. *Efektivitas Pelayanan Publik*, <http://sakatik.blogspot.com/2009/04/efektivitas-pelayanan-publik.html>. (Di Akses Pada Tanggal 20 Oktober 2018)

¹⁰ Siagian, P Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, hal.151

usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2) Pendekatan dan Pengukuran Efektivitas Pelayanan

Gibson dalam Donni dkk (2012) menjelaskan bahwa terdapat tiga pendekatan mengenai efektivitas, yaitu "Pendekatan tujuan; Pendekatan teori sistem; Pendekatan *multiple constituency*".¹¹ Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut;

- a) Pendekatan tujuan, yaitu keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi
- b) Pendekatan teori sistem, yaitu teori sistem ini menekankan pada pertahanan elemen dasar mulai dari masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungannya yang lebih luas yang menopang organisasi.
- c) Pendekatan *multiple constituency*, yaitu menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) dalam Ainur (2010) Efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada publik sesuai dengan tujuan atau sasaran dari pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik lebih menekankan efektivitas dibanding efisiensi dalam kinerjanya.

Untuk mengetahui efektivitas kegiatan organisasi pelayanan publik, dikenal adanya beberapa pendekatan yaitu: Pendekatan sasaran (*Goal approach*); Pendekatan Sumber (*System resource approach*); Pendekatan Proses (*Process approach*); dan Pendekatan Integratif (*Integrative approach*)¹².

d. Kerangka Konseptual

Berdasarkan dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan serta dilandasi oleh kajian teori, dapat dirumuskan kerangka pikir yaitu pemerintah sebagai eksekutor utama dalam penyelenggaraan Negara seyogyanya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, hal tersebut juga menjadi tanggung jawab dari kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah. Untuk mencapai suatu efektivitas pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka sesuai dengan teori dalam meningkatkan responsifitas aparaturnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan penelitian ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari lokasi penelitian. Pendekatan kuantitatif lebih berfokus pada pencarian data dari lapangan yang realitas serta mengacu dengan bukti konsep dan teori yang telah digunakan. Jenis dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* adalah

¹¹Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2012. Manajemen Perkantoran, Efektif, Efisiensi dan Profesional. Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta. Hal 11

¹² Ainur, Rohman. Ahmad dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi. Hal 19-21

penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.¹³

a. Variabel dan Desain Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2016:38) adalah “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.¹⁴

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen, yaitu:

1) Variabel Independen

Variabel independen dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif.¹⁵ Dalam kaitannya hal ini variabel dalam penelitian ini yaitu Responsivitas (X) dengan indikator penelitian sebagai berikut:

- a) Kemampuan merespon masyarakat
- b) Kecepatan melayani
- c) Ketepatan melayani
- d) Kecermatan melayani
- e) Ketepatan waktu pelayanan
- f) Kemampuan menanggapi keluhan

2) Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel output adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah.¹⁶ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah

Efektivitas Pelayanan Publik (Y) dengan indikator penelitian sebagai berikut:

- a) Efisiensi dalam pelayanan
- b) Semangat kerjasama
- c) Loyalitas kelompok kerja
- d) Prosedur pelayanan
- e) Sarana dan prasarana

3) Desain Penelitian

- a) Variabel independen (X) : Responsivitas
Responsivitas merupakan variabel bebas yang berhubungan dengan variabel Y (Efektivitas Pelayanan Publik).
- b) Variabel dependen (Y) : Pelayanan Publik
Pelayanan publik merupakan variabel terikat yang memiliki hubungan dengan variabel X (Responsivitas).

b. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Untuk membuat pelaksanaan penelitian dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan, maka harus di pahami seluruh unsur-unsur yang menjadi suatu dasar dalam sebuah penelitian secara ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dimuat pada tabel dibawah ini yaitu;

a. Variabel Independen (Responsivitas)

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi,serta tuntutan warga pengguna layanan. Adapun indikator pengukuran Responsivitas yaitu:

- a) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

¹³ Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta. hal. 12

¹⁴Ibid, hal. 39

¹⁵ Ibid, hal. 39

¹⁶Ibid, hal. 40

- e) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f) Kemampuan menanggapi keluhan

b. Variabel Dependen (Efektivitas Pelayanan)

Efektivitas pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan yaitu;

- a) Efisiensi dalam pelayanan
- b) Semangat kerjasama
- c) Loyalitas Kelompok Kerja
- d) Prosedur pelayanan
- e) Sarana dan prasarana

Pengukuran variabel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan *Skala Likert*. Menurut Hikmawati (2017:38) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁷ Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut *Likert* kategori kemungkinan jawaban pada setiap pertanyaan yang mengandung perbedaan nilai antara yang satu dengan yang lainnya akan nampak dalam pemberian bobot, yaitu sebagai berikut:

- a) Sangat setuju/selalu/sangat positif, dengan skor (5)
- b) Setuju/sering/positif, dengan skor (4)
- c) Ragu-ragu/kadang-kadang/netral, dengan skor (3)
- d) Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, dengan skor (2)
- e) Sangat tidak setuju/tidak pernah, dengan skor (1)

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Pada penelitian ini, yang merupakan populasi adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Gowa sebanyak 32 orang

2) Sampel

Besar sampel dalam penelitian ini adalah 32 orang yang merupakan populasi pegawai dikantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa.

d. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar

2) Kuesioner (Angket)

Penelitian ini menggunakan bentuk angket langsung tertutup yang dirancang sedemikian rupa untuk memperoleh data tentang keadaan yang dialami responden, kemudian secara alternatif jawaban telah tertera dalam angket sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sesuai. Instrumen yang diberikan kepada responden dengan menggunakan teknik skala *likert* 5 poin untuk mengukur variabel penelitian. Responden nantinya memilih jawaban dari pernyataan positif dengan 5 alternatif jawaban yang ada, yaitu sebagai berikut :

- a) Sangat Setuju (SS)
- b) Setuju (S)
- c) Ragu-ragu (RR)
- d) Tidak Setuju (TS)
- e) Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap alternatif jawaban tersebut mempunyai nilai skor sebagai berikut:

- (1) SS dengan skor 5
- (2) S dengan skor 4
- (3) RR dengan skor 3
- (4) TS dengan skor 2
- (5) STS dengan skor 1

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pendukung untuk memperoleh data melalui dokumen-

¹⁷ Hikmawanti, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers. Hal 38

dokumen yang sudah ada, kemudian diadakan pencatatan sesuai dengan kebutuhan sehingga mampu menjamin atau melengkapi data atau informasi yang sudah ada dan dokumentasi ini dapat berupa file, gambar, rekaman yang semuanya berhubungan dengan apa yang diteliti pada penelitian ini.

e. Teknik Analisis Data

1) Analisis Statistik Deskriptif.

Teknik analisis deskriptif merupakan jenis analisis yang dimaksud untuk mengungkapkan atau mendeskripsikan keadaan atau karakteristik masing-masing variable penelitian secara tunggal sebagai berikut:

a) Persentase

Analisis persentase digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan 3 yang dilakukan terhadap parameter dengan mengadopsi kategorisasi yang dikemukakan oleh Arikunto (2010:44)¹⁸ sebagai berikut:

- (1) 86%-100% sangat baik
- (2) 71%-85% baik
- (3) 56%-70% cukup baik
- (4) 40%-50% kurang baik
- (5) <40% tidak baik

b) Rata-rata (*mean*)

$$M_x = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

M_x = Mean yang kita cari

X = Nilai/Harga

N = Jumlah Data

Persentase kategori untuk rata-rata mengikuti interval kelas berikut ini

- (1) 8,5-10 Sangat Baik
- (2) 6,9-8,4 Baik
- (3) 5,3-6,8 Ragu-Ragu
- (4) 3,7-5,2 Kurang Baik
- (5) 2-3,6 Tidak Baik

c) Analisis *Crosstas* (Tabulasi Silang)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tabulasi silang (*crosstabs*) untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 yang merupakan suatu metode analisis statistik *nonparametric* yang digunakan untuk melihat keterkaitan/hubungan antara dua variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dikemukakan pembahasan hasil penelitian tentang responsivitas dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dengan menggunakan teori Zeithmal untuk indikator responsivitas dan teori Hari Lubis untuk indikator efektivitas pelayanan publik. Pembahasan ini juga akan memberikan jawaban atas perumusan masalah penelitian terkait hubungan responsivitas terhadap efektivitas pelayanan publik.

a. Responsivitas

Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi kebutuhan penduduk disuatu daerah. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau *local* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Untuk menganalisis responsivitas pegawai di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, maka digunakan enam indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardyansyah (2011:46) yaitu, Kemampuan merespon masyarakat, Kecepatan melayani, Ketepatan melayani, Kecermatan melayani, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan menanggapi keluhan

¹⁸ Suharsimi, arikunto. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, hal.44

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsifitas pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, apabila dilihat dari 6 indikator yang diukur yaitu:

1) Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan merespon masyarakat sebagaimana yang dikemukakan Zeithaml diukur berdasarkan sikap komunikasi yang baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Sementara kemampuan pegawai dalam merespon masyarakat pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa dalam memberikan pelayanan, merespon dengan cepat kebutuhan masyarakat, berperilaku dan bersikap ramah serta berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

Hasil observasi yang telah dilakukan juga menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil Gowa dianggap sudah memiliki sikap yang ramah dan cara berkomunikasi yang cukup baik pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ini terlihat dari adanya pegawai yang selalu memberikan arahan terkait prosedur pelayanan dan senantiasa menyapa dengan kalimat santun disertai senyum pada saat melakukan pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dari indikator tingkat pencapaian sebesar 86,87 persen dan masuk dalam kategori sangat baik.

2) Kecepatan Melayani

Kecepatan melayani pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gowa yang terdiri dari kesiapan dan ketulusan para pegawai dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Kesiapan ini ditunjukkan dengan adanya pegawai yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat bertanya. Indikator tersebut memiliki tingkat pencapaian sebesar 79,06 persen dan dikategorikan baik. Menurut Zeithaml indikator aparatur melakukan pelayanan dengan cepat adalah pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesiapan dan

ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

3) Ketepatan Melayani

Pelayanan yang tepat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gowa adalah pelayanan yang diberikan pegawai dengan mengusahakan agar tidak terjadi kesalahan, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. Sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan setelah mendapatkan pelayanan. Dalam artian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur dan ketepatan biaya yang ada pada kantor Disdukcapil Gowa. Indikator tersebut memiliki tingkat pencapaian 75,62 persen dan dikategorikan baik.

Sejalan dengan pendapat Zeithaml ketepatan melayani pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Gowa indikator ketepatan melayani adalah pelayanan tepat berkaitan dengan kesesuaian keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan didapanya. Ketepatan pemberian pelayanan yang dimaksud adalah tidak terjadinya kesalahan pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor disdukcapil gowa seperti kesalahan pengetikan nama dan nomor induk kependudukan pada KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk).

4) Ketepatan Waktu Melayani

Pelayanan dengan waktu yang tepat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan jam kerja.

Menurut Zeithaml indikator ketepatan waktu melayani adalah waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

Salah satu sendi pelayanan yang harus dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63 tahun 2003 yaitu kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Prosedur pelayanan pada kantor disdukcapil Kabupaten Gowa waktu pelayanan yaitu hari senin sampai dengan jumat, dimulai pada pukul 08.00 s/d 16.00 WITA, terkhusus pada hari jumat pelayanan dimulai pada pukul 08.00 s/d 16.30 WITA dan waktu penyelesaian pelayanan adalah satu hari kerja jika tidak ada kendala teknis dan pejabat penanda tangan berada ditempat. Sehingga ketepatan waktu yang terdiri dari Penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu dan Pelayanan diberikan sesuai dengan jam kerja di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa dengan indikator tingkat pencapaian sebesar 83,12 persen dan dikategorikan baik.

5) Kecermatan Melayani

Pelayanan cermat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu kesungguhan dan fokus pegawai yang dituntut teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Sungguh-sungguh berarti melakukan sesuatu dengan giat tanpa merasa terbebani. Menurut Zeithaml indikator kecermatan melayani adalah Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

Kecermatan pegawai kantor Disdukcapil Gowa ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan maklumat pelayanan pada kantor tersebut. Indikator tersebut memiliki

tingkat pencapaian 80,93 persen dan dikategorikan baik.

6) Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kemampuan menanggapi keluhan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan, kemampuan menanggapi keluhan yang dimaksud yaitu penyediaan kotak saran untuk menyampaikan keluhan penduduk, penanganan keluhan kenyamanan, penanganan keluhan kebersihan, penanganan keluhan fasilitas, dan penanganan keluhan keamanan. Dengan indikator pencapaian sebesar 81,25 persen dan dikategorikan baik.

Menurut Zeithaml indikator kemampuan menanggapi keluhan adalah bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada kantor Disdukcapil Gowa telah tersedia kotak saran yang terletak pada samping kanan pintu masuk pada kantor tersebut dan tersedianya tempat pengaduan berbasis *online* pada website kantor yaitu disdukcapil.gowakab.go.id.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat Responsivitas Pelayanan Publik pada kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa yang dinilai dari indikator responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk yang terdiri dari indikator kemampuan merespon pelanggan atau pemohon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat berada pada tingkat pencapaian sebesar 81,14% dan dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Gowa mampu memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat.

b. Pelayanan Publik

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang efektif merupakan harapan masyarakat dan sekaligus tujuan dari Kantor Disdukcapil Gowa. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, diketahui bahwa untuk mengetahui seperti apa efektivitas pelayanan publik pada kantor Disdukcapil Gowa, penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini yaitu pendekatan proses (*process approach*) untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.

Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yaitu kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar.

Mengingat Kantor Disdukcapil Gowa adalah organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik maka pendekatan proses (*process approach*) yang akan digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan publik yang ada pada kantor Disdukcapil Gowa dengan menggunakan indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama, loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan dan sarana dan prasarana.

Adanya indikator tersebut dan mampu diterapkan dalam organisasi, maka dapat menciptakan keefektifan pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Indikator tersebut penting dalam menelusuri efektivitas pelayanan yang ditujukan ke publik. Besarnya efektivitas pelayanan pada kantor disdukcapil gowa dapat ditinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan dibawah ini sesuai dengan hasil olahan data statistik dan observasi.

1) Efisiensi Dalam Pelayanan

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*) yang dapat dilihat dari biaya dan waktu. Efisiensi

merupakan salah satu dimensi yang perlu dalam pengukuran efektivitas pelayanan publik karena efisiensi itu berkaitan dengan segala persyaratan yang relevan dengan pelayanan yang diberikan kepada publik, bagaimana pemanfaatan sumberdaya dalam penciptaan efektivitas tersebut serta bagaimana output yang dihasilkan. Dimensi efisiensi terkait efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dapat dilihat dari segi biaya dan waktu, memiliki tingkat pencapaian sebesar 71,25 persen dan dikategorikan baik

Kantor Disdukcapil Gowa dalam memberikan pelayanan publik tidak memungut biaya pelayanan kepada masyarakat dalam artian ini semua produk pelayanan diberikan secara gratis kepada masyarakat hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan pada kantor tersebut yaitu sanggup menyelenggarakan pelayanan secara optimal, cepat, tepat, akurat serta gratis. Sedangkan untuk waktu pelayanan pada kantor tersebut adalah satu hari kerja untuk setiap pelayanan yang diberikan yang sesuai dengan hari kerja kantor yaitu Senin sampai dengan Jumat, yang dimulai pada pukul 08:00 dan berakhir pada pukul 16:00 WITA.

2) Semangat Kerjasama

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) Semangat kerjasama merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur efektivitas. Semangat kerja merupakan gambaran sikap pribadi individu maupun kelompok terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam meraih tujuan. Unsur penting dalam semangat kerjasama adalah adanya keinginan untuk mencapai tujuan. Dimensi semangat kerjasama terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dilihat dari tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya dan kedisiplinan pegawai memiliki tingkat pencapaian sebesar 81,87 persen dan dikategorikan baik.

3) Loyalitas Kelompok Kerja

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) Loyalitas kelompok kerja adalah kesediaan

pegawai untuk menjalankan tugas secara penuh kesadaran, tanggung jawab dan sesuai dengan kemampuan sehingga tujuan dari organisasi Publik dapat tercapai secara maksimal. Dimensi loyalitas kelompok kerja terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dilihat. Latar belakang pendidikan serta hubungan kerja yang baik dengan atasan dan rekan kerja, memiliki tingkat pencapaian sebesar 82,81 persen dan dikategorikan baik.

Guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif penempatan staf/pegawai yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahliannya sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data pendidikan Pegawai kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa, penempatan pegawai sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki, kebanyakan pegawai merupakan sarjana ilmu pemerintahan dan administrasi publik.

4) Prosedur Pelayanan

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa memiliki empat bidang pada pelayanannya yaitu bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat tempat bidang tersebut masing-masing memiliki prosedur pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik.

Prosedur Pelayanan pada kantor disdukcapil Kabupaten Gowa tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan yang diberikan harus sederhana dan tidak berbelit-belit, memiliki tingkat pencapaian sebesar 80,00 persen dan dikategorikan baik.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa dilihat dari kondisi ruangan pelayanan dan fasilitas pendukung, memiliki tingkat pencapaian sebesar 79,68 persen dan dikategorikan baik

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987) Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Adapun Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Disdukcapil Gowa sebagai berikut:

a) Gedung Kantor

b) Ruang Kerja

(1) Front Office, Fasilitas yang disediakan antara lain: Komputer disetiap loket untuk pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil, pengeras suara atau speaker dibagian pengaduan dan pembagian dokumen penduduk, kotak saran, kipas angin disetiap sudut ruangan, LCD TV, mesin pengambil nomor antrian, kursi tunggu, papan standar pelayanan, banner, lemari etalase di setiap bidang pelayanan.

(2) Ruangan Perekaman KTP fasilitas yang disediakan antara lain: camera, handycamp, proyektor, komputer,

- background foto, kipas angin, kursi tunggu dan AC
- (3) Ruang kerja pegawai, fasilitas yang disediakan antara lain: Kipas angin, AC, Dispenser air minum, komputer, kursi dan meja kerja staf, lemari, kursi tamu, printer, televisi, kursi rapat dan kursi tamu.
 - (4) Rungan Operator capil, fasilitas yang disediakan antara lain: komputer, PC *all in one*, printer, AC, kursi dan meja kerja
- a) WC/Toilet untuk pegawai dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan
 - b) Tersedia lahan parkir kendaraan roda dua dan empat yang cukup luas.
 - c) Mesjid/tempat beribadah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang pelayanan dan ruang kerja dan ketersediaan fasilitas pendukung di kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa sudah baik dan cukup lengkap.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa sudah efektif, dengan tingkat pencapaian sebesar 79,12 persen dan dikategorikan baik. Kantor Disdukcapil Kabupaten Gowa telah memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan harapan masyarakat karena telah memiliki keterampilan dan tanggung jawab atas pekerjaannya serta memiliki sarana dan prasarana penunjang pelayanan sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal sesuai dengan maklumat pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

c. Hubungan Responsivitas terhadap Pelayanan Publik

Hubungan antara responsivitas terhadap pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa melibatkan 32 sampel yang merupakan pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) yang bertugas

pada kantor tersebut. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan tabulasi silang atau *crosstab* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara responsivitas pegawai terhadap pelayanan publik hal ini dibuktikan dengan letak frekuensi terbesar membentuk pola diagonal pada tabulasi silang dan frekuensi terbesar terdapat antara hubungan responsivitas pada kategori sangat tinggi dengan pelayanan publik pada kategori sangat efektif yang 12 responden dan tidak terdapat hubungan antara responsivitas pada kategori sangat rendah dengan pelayanan publik pada kategori sangat tidak efektif. Oleh karena itu terdapat kecenderungan variabel independen atau responsivitas dengan variabel dependen atau efektivitas pelayanan publik.

Responsivitas sangat diperlukan dalam proses pelayanan publik, karna sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Oleh karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat mampu diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Widodo, 2007)¹⁹

Hal ini membuktikan bahwa efektivitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa ditentukan oleh responsivitas pegawai dalam hal ini, kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan sehingga terciptanya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelayanan prima.

¹⁹ Widodo, 2007, *op.cit*

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan mengenai responsivitas dan kepuasan pelanggan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Responsivitas pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dilihat dari enam indikator kemampuan merespon pelanggan atau pemohon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat dikategorikan baik.
2. Responsivitas memiliki hubungan dengan efektivitas pelayanan publik pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa, artinya responsivitas yang baik akan menciptakan pelayanan yang efektif, walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanannya dan masih perlu melakukan dan perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanannya seperti pada aspek ketepatan waktu yang kurang diterapkan pegawai sehingga menghambat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan yang prima.
3. Pelayanan publik yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten gowa sudah efektif, hal ini dilihat dari lima indikator yaitu, efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama, loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan dan sarana dan prasarana dikategorikan baik. Disdukcapil Gowa mampu memberikan pelayanan public yang efektif kepada masyarakat dan memiliki pegawai yang mampu bekerja sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya.

b. Saran

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan mengenai responsivitas pegawai dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, maka penuli memberikan saran sebagai berikut:

1. Responsivitas pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa berada pada kategori baik, meskipun demikian masih perlu diperhatikan indikator-indikator yang kiranya masih perlu ditingkatkan seperti pegawai diharapkan dapat lebih bertanggungjawab lagi dalam menjalankan tugasnya sebagai aparat pelayan publik.
2. Adanya hubungan antara responsivitas pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik, diharapkan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gowa dapat mempertahankan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta perlu meningkatkan responsifitas pegawai secara maksimal agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik lagi.

Referensi

Buku.

- Ainur,Rohman. Ahmad dkk.2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokraasi. Hal 19-21
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. 2012. *Manajemen Perkantoran, Efektif, Efisiensi dan Profesional*. Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta. Hal 11
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press. Hal 148.

- Hikmawanti, Fenti. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers. Hal

- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lijan Poltak Sinambela,dkk. 2016.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:PT BUMI AKSARA. Hal 05
- Sedarmayanti. Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Admnistrasi Publik, Reformasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung: PT Refika Aditama. Hal 90
- .2009. *Sumber Daya Manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV MANDAR MAJU. Hal 59
- Siagian, P Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara, hal.151
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta. hal. 12
- Tangkilisan, Hassel Nogi 2005. “*Manajemen Publik*”. Jakarta; Grasindo. Hal 177.

Artikel

- Ardin Dolok Saribu. 2017. *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Goverment Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengeloaan Keuangan Dan Aset Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*. Jurnal Studi Ekonomi, Volume.20.No.1 Hal 94
- Yuliandra. 2009. *Efektivitas Pelayanan Publik*. <http://sakatik.blogspot.com/2009/04/efektivitas-pelayanan-publik.html>. (Di Akses Pada Tanggal 20 Oktober 2018)